

Елена Борнеман

**Я работаю в отеле. Сборник
заданий для аттестации
персонала гостиниц**



ЛитРес: Самиздат
Москва

УДК 373.167.1
ББК 74.2
Б82

Борнеман Е. П.

Я работаю в отеле. Сборник заданий для аттестации персонала гостиниц / Борнеман Е. П. — Москва: ЛитРес: Самиздат, 2021. — 73 с.

ISBN 978-5-532-95097-9

Сборник предназначен для руководителей отелей и HR менеджеров. Сборник содержит более 35 разноплановых заданий для проведения оценки квалификации, промежуточной аттестации персонала отеля, для организации обучающих программ и тренингов в отеле, а также конкурсного отбора на замещение вакантных должностей высшего звена. Сборник может быть также рекомендован для проведения практических занятий при подготовке слушателей учебных заведений по направлениям «Гостиничное дело», «Гостиничный сервис».

ISBN 978-5-532-95097-9

© Борнеман Е. П., текст, 2021
© Omiko Trading LTD., оформление, 2021

Содержание

Введение	4
1. Правила делового этикета	7
2. Правовое обеспечение гостиничной деятельности	10
3. Управление доходом в отеле	18
4. Технологические процессы в отеле	30
5. Независимая оценка качества обслуживания (чек-лист тайного гостя)	39
Приложение 1. Глоссарий профессиональной терминологии	49
Приложение 2. Ключи и пояснения к заданиям	59

Введение

Гостиничный бизнес – это бизнес, который делают люди!

Как часто мы можем оказаться в очень красивой, фешенебельной гостинице и остаться недовольными качеством сервиса?..

К сожалению, не всегда актуальная реновация отеля, дорогая меблировка, современное оборудование и технологии тождественны высокой культуре сервиса, неповторимой атмосфере и гостеприимству.

Сегодня постепенно к собственникам и управленцам гостиничного бизнеса приходит понимание, что финансово-экономическая успешность предприятия сервиса в значительной степени зависит не от материально-технической базы отеля, а от человеческого ресурса. Поэтому доверяя свой бизнес исполнителям «на передовой», хочется быть уверенным, что они обладают достаточными теоретическими знаниями и профессиональными навыками в области оказания гостиничных услуг, а также, являясь лицом компании, транслируют уверенные знания в области этических норм и правил, филологии, психологии, культурологи, конфликтологии, маркетинга и коммерции; способны к творческому мышлению, обобщению и анализу данных, поиску релевантных административно-управленческих решений.

Настоящий сборник призван помочь руководителям и собственникам гостиничного бизнеса провести эффективную оценку профессиональных компетенций работников различных уровней и служб.

Сборник содержит более 35 заданий различных видов:

– кейс-задачи (анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений);

– ситуационные задачи (поиск единственно правильного решения в ситуации, подкрепленного аргументами, основанными на теоретических знаниях);

- технологические задачи (практикоориентированные задания с применением точных расчетов, алгоритмов и т.п);
- тестовые задания (выбор из множества предложенных вариантов одного правильного ответа);
- практические работы (выполнение разноплановых заданий);
- задачи (проблемные ситуации, предполагающие единственно правильное решение, основанное на точных математических расчетах).

Задания разработаны с целью определения уровня компетенций, знаний и умений работников в следующих областях:

- общегражданский этикет;
- нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности;
- ключевые показатели эффективности отеля;
- тарификация гостиничных услуг;
- бюджетирование;
- реклама и продвижение;
- управление отношениями с гостями;
- управление персоналом;
- построение технологических процессов в различных службах.

К заданиям даны ключи с ответами и рекомендации по их организации и проведению.

Сборник содержит универсальный чек-лист тайного гостя для проведения независимой оценки уровня компетентности персонала.

Глоссарий профессиональной лексики дополняет сборник и может быть также использован для создания самостоятельных заданий.

Сборник заданий для аттестации персонала гостиничных предприятий «Я РАБОТАЮ В ОТЕЛЕ» предназначен для руководителей служб по работе с персоналом гостиниц и иных средств размещения с целью проведения оценки квалификации, промежуточной аттестации, для организации обучающих программ и тренингов в отеле, а также при проведении конкурсного отбора на замещение вакантных должностей высшего звена.

Сборник может быть также рекомендован для проведения практических занятий при подготовке слушателей учебных заведений по направлениям «Гостиничное дело», «Гостиничный сервис».

1. Правила делового этикета

Целевая аудитория: работники контактных служб

Задание 1.1. Прочитайте вслух текст:

Мистер Майлс – немолодой человек средних лет, невысокого роста, довольно худощав, по крайней мере, для своего возраста. Всегда улыбчив и приветлив. По профессии – страховщик. Работает в Компании Сомерсет & Соммерс, кажется, с незапамятных времен.

Обычный распорядок дня Мистера Майлса довольно однообразен: он просыпается около 7:30 утра, принимает прохладный душ, съедает около 100 гр. мюсли, запивая стаканом своего любимого сливового сока, надевает костюм, скромное пальто, шляпу и выходит из дома ровно в 8:15. Он знает, что на работе его ждет незаконченный проект договора о финансовом обеспечении проекта, что ему позвонит Мистер Соммерс ровно в 9:30 и попросит отчет за последний квартал, что Мистер Коулс опять будет жаловаться на засорившийся водопровод, одновременно ругая всех и вся вокруг, Мистер Браунинг будет снова хвастаться полдня, как он мастерски обыграл вчера вчистую своего шурина и еще много чего известного и предсказуемого произойдет сегодня в офисе Компании Сомерсет и Соммерс, но все это неважно, потому что сегодня – среда! А по средам Мистер Майлс посещает клуб любителей чая. Это единственная искра счастья в череде его серых будней. Единственное место, где он может откупорить бутылочку сладкого сиропа, наполнить доверху чашечку зеленого чая, побаловать себя имбирным печеньем и задуматься о прекрасном... И в эти минуты Мистер Майлс бывает несказанно счастлив.

Задание 1.2. Выберите один правильный ответ

1. Отвечать на телефонный звонок следует:
 - а) между первым и третьим звонком;
 - б) после третьего звонка;
 - в) на четвертом звонке.
2. При сопровождении гостя до номера сотрудник отеля должен передвигаться:

- а) рядом с гостем;
 - б) на полшага впереди гостя;
 - в) на полшага позади гостя.
3. При входе в лифт:
- а) сотрудник отеля должен пропустить гостя вперед;
 - б) сотрудник отеля должен войти в лифт первым;
 - в) сотрудник отеля должен войти в лифт одновременно с гостем.
4. Выберите правильный алгоритм действий сотрудника отеля при возникновении конфликтной ситуации:
- а) выслушать гостя до конца, принести извинения, высказать свою точку зрения;
 - б) изолировать гостя, выслушать, предложить варианты решения проблемы;
 - в) изолировать гостя, пригласить руководителя или компетентного сотрудника для решения проблемы.
5. Отвечать на электронные письма необходимо:
- а) на все;
 - б) на все, кроме рекламных и коммерческих предложений;
 - в) только на письма, требующие ответа.
6. Что из нижеперечисленного есть моветон:
- а) вставать (для мужчины), чтобы поздороваться;
 - б) класть дамскую сумку или ее содержимое на стол;
 - в) передавать общие блюда за столом против часовой стрелки.
7. Сотрудник отеля должен поприветствовать гостя:
- а) сразу, как гость попал в поле зрения сотрудника;
 - б) на расстоянии 1-2 м;
 - в) перед тем, как гость собрался обратиться к сотруднику отеля.
8. Запретные темы для поддержания беседы:
- а) политика и экономика;
 - б) культура и спорт;
 - в) религия и национальность.
9. При случайной встрече сотрудника «неконтактной» зоны с гостем:
- а) следует пройти мимо максимально незамеченным;
 - б) следует избежать встречи (развернуться, свернуть);

в) следует смотреть в глаза, улыбаться и приветствовать.

10. На рабочем месте допускается размещение:

а) памятных сувениров;

б) поздравительных открыток;

в) семейного фото.

Задание 1.3. Замените нижеперечисленные фразы на альтернативные выражения более вежливой формы:

Я не знаю.

Это не в моей компетенции.

Вы меня не поняли.

Вы не правы.

Вы должны/обязаны.

Я Вас не понимаю.

Это запрещено.

Я не могу Вам ничем помочь/ничего обещать.

Это не бесплатно.

Это не моя вина

2. Правовое обеспечение гостиничной деятельности

Целевая аудитория: топ-менеджмент, линейные руководители, работники службы приема и размещения

Задание 2.1 Выберите один правильный ответ

1. Наименование и фирменное наименование исполнителя гостиничных услуг должно быть доведено до сведения потребителя посредством размещения информации:

- а) на вывеске около входа в гостиницу;
- б) в уголке потребителя;
- в) на официальном сайте гостиницы;
- г) не требует размещения.

2. Правила проживания в гостинице должны быть размещены:

- а) в Службе приёма и размещения;
- б) в каждом номере;
- в) в Службе приема и размещения и в каждом номере;
- г) в Службе приема и размещения, в каждом номере и на официальном сайте гостиницы.

3. Предъявленный гостем следующий документ, не может быть принят как документ, удостоверяющий личность гражданина, и дающий право на регистрацию (размещение) в гостинице:

- а) паспорт гражданина СССР;
- б) водительское удостоверение;
- в) свидетельство о рождении;
- г) паспорт иностранного гражданина.

4. Гостиница, по просьбе гостя, обязана предоставить следующие услуги без дополнительной платы:

- а) доставка еды и напитков в номер;
- б) вызов такси;
- в) предоставление зонта;
- г) предоставление кипятка.